



Luglio 2016

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Il processo di monitoraggio della soddisfazione delle famiglie ha lo scopo di valutare il servizio nel suo insieme e verificare se lo stesso risponde alle attese di chi ne usufruisce, inoltre, le indagini di soddisfazione offrono la possibilità di conoscere i bisogni degli utenti, con l'obiettivo di mettere in atto accorgimenti utili ad un effettivo miglioramento del servizio.

OBIETTIVI

- Offrire alle famiglie l'opportunità di esprimere le proprie opinioni rispetto ai diversi aspetti che costituiscono il servizio.
- Verificare la qualità del servizio.
- Cogliere eventuali esigenze per lo sviluppo di percorsi di miglioramento concretamente percorribili

METODOLOGIA

Per l'indagine è stato utilizzato un questionario composto da 19 domande, che in forma anonima, chiede ai genitori di esprimere la propria opinione assegnando un punteggio da 5 a 10 (dove 5 rappresenta una bassa valutazione, 10 un'alta valutazione) e lasciando spazio ad eventuali considerazioni, suggerimenti o proposte.

Di seguito sono riportate le domande formulate e per ciascuna domanda, il valore espresso.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO

Su n. 28 questionari consegnati ne sono stati resi n. 18 pari al 64% per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, avendo raggiunto complessivamente un campione significativo di utenza.

QUESTIONARIO COMPILATO DA	
	numero
ENTRAMBI I GENITORI	8
DALLA SOLA MADRE	6
DAL SOLO PADRE	1
NON INDICATO	3

NUMERO DEI FIGLI	
	numero
UNO	13
DUE	3
TRE/QUATTRO	2
NON INDICATO	

ORARI DI LAVORO DELLA MADRE	DALLE	ALLE	DALLE	ALLE
TURNI				
	09.00	13.00		
FULL TIME				
	08.00	16.30		
	08.30	17.30		
	08.00	17.00		
	08.30	17.30		
	09.00	16.00		
	09.00	17.00		
	07.00	16.00		
NON INDICATO: 4				

ORARI DI LAVORO PADRE	DALLE	ALLE	DALLE	ALLE	DALLE	ALLE
Libero Professionista	2					
FULL TIME						

	08.00	18.00				
	09.00	18.00				
	09.00	19.00				
	08.00	17.30				
	08.00	08.00				
	08.30	15.30				
	08.00	17.00				
	08.00	18.00				
	07.30	19.30				
GIORNATA						
NON INDICATO: 5						

RITIENE CHE GLI ORARI DEL SERVIZIO SIANO ADEGUATI RISPETTO ALLE NECESSITA' DELLA FAMIGLIA?					
5	6	7	8	9	10
			3	11	3
NON INDICATO: 1					

PER LE VOSTRE ESIGENZE RITERRESTE UTILE UN AMPLIAMENTO ORARIO (oltre l'orario di chiusura) DEL SERVIZIO SVOLTO ATTUALMENTE DAL NIDO?

SI FINO ALLE	NO
18:30	16
NON INDICATO:	

RITENETE CHE IN OCCASIONE DELL'INSERIMENTO DEL VOSTRO BAMBINO LA COORDINATRICE E LE EDUCATRICI VI ABBIANO FORNITO IN MANIERA CHIARA TUTTE LE INFORMAZIONI UTILI E IL SOSTEGNO ADEGUATO?

5	6	7	8	9	10
			3	6	9
NON INDICATO:					

A VOSTRO PARERE LE MODALITA' DI MANTENIMENTO DEI CONTATTI FRA FAMILIARI ED OPERATORI (colloqui, assemblee, riunioni ecc.) SONO ADEGUATE AI VOSTRI BISOGNI DI CONFRONTO E DI CONDIVISIONE RISPETTO ALLA VITA DEL VOSTRO BAMBINO AL NIDO?

CON LA COORDINATRICE

5	6	7	8	9	10
		1		6	11

CON LE EDUCATRICI

5	6	7	8	9	10
				7	11

NON INDICATO:

NOTE:

-

VI RITENETE SODDISFATTI DELLA GESTIONE DELLA RELAZIONE CON I BAMBINI DA PARTE DELLE EDUCATRICI DEL NIDO?

5	6	7	8	9	10
				7	11

NON INDICATO:

VI RITENETE SODDISFATTI DELLA GESTIONE DELLA RELAZIONE CON LE FAMIGLIE DA PARTE DELLE EDUCATRICI E DELLA COORDINATRICE DEL NIDO?

5	6	7	8	9	10
				9	9

NON INDICATO:

SIETE SODDISFATTI DELLE PROPOSTE (gite, feste), OFFERTE DAL NIDO DURANTE QUESTO ANNO EDUCATIVO? E PERCHE'?

SI	NO
-----------	-----------

17
NON INDICATO: 1
<p>NOTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Varie, interessanti, divertenti e coinvolgenti - Stimolanti e occasione di confronto - Perché ci hanno permesso di conoscere e condividere momenti con altre famiglie che vivono in realtà diverse dalla nostra - E' bello poter partecipare insieme con le educatrici, a questi eventi. Un modo interessante e divertente, in più, per poterle conoscere e per scambiare opinioni anche sulle problematiche legate all'infanzia - Attività interattive e interessanti anche per noi adulti - Sono il giusto equilibrio fra partecipazione al Nido e impegni quotidiani - Siamo soddisfatti perché le proposte sono finalizzate a creare un gruppo e a stare tutti insieme

RITENETE CHE ATTUALMENTE IL NIDO OFFRA A VOI GENITORI OCCASIONI DI SOCIALIZZAZIONE E CONFRONTO TRA LE FAMIGLIE?					
5	6	7	8	9	10
			10	4	4
NON INDICATO: 0					
RITIENE UTILE L'ORGANIZZAZIONE DI INCONTRI CHE RIGUARDANO LA GENITORIALITA'					
<ul style="list-style-type: none"> - Si dalle 18:30-22:00 o Sabato Mattina: L'opposizione, l'Affermazione di Sé, la gelosia fraterna, le regole.. approfondire il Metodo Montessori e Metodo a Casa - Si ..anche se non riesco mai a partecipare - Si, lo sviluppo del bambino - Si fascia oraria 18:00 – 20:00 - Si, dopo le 18: Dare regole non imposizioni, capricci, saper comunicare attraverso il gioco - Dopo lavoro: capricci, e le regole - Si, dopo le 19:00: Temi che avvicinano alla "Psicologia dei bambini" - Si molto utili ma alla sera dopo le 20:30 o al Sabato mattina - Si primo pomeriggio - Si fra le 19-21:00: Pronto soccorso, e temi legati all'educazione 					

RITIENE CHE ATTUALMENTE IL NIDO OFFRA A VOI GENITORI SOSTEGNO E CONFRONTO SULLE PROBLEMATICHE DELL'INFANZIA?					
5	6	7	8	9	10
	1	2	7	6	2
NON INDICATO: 0					

NEL COMPLESSO, QUAL E' IL VOSTRO GIUDIZIO SUL SERVIZIO PRESTATO DAL NIDO?					
5	6	7	8	9	10
			2	9	7
NON INDICATO:					

IN PARTICOLARE, SIETE SODDISFATTI DEL MENU'? SE NO PER QUALI MOTIVI?	
SI	NO
18	0
NON INDICATO: 0	
NOTE:	

SIETE SODDISFATTI DELLA PULIZIA E IGIENE DEGLI AMBIENTI?					
5	6	7	8	9	10
			1	6	11
NON INDICATO:					
NOTE:					

SIETE SODDISFATTI DELLE PROPOSTE EDUCATIVE E DELLA SCELTA DEI MATERIALI A DISPOSIZIONE DEL VOSTRO BAMBINO? SE NO PER QUALI MOTIVI?	
SI	NO
18	0
NON INDICATO:	
NOTE: - Molto	

SE NE AVESTE LA POSSIBILITA' COSA CAMBIERESTE DEL NIDO?
<ul style="list-style-type: none"> - Tutto meraviglioso!!! - Giochi da esterno - Lo ritengo uno spazio creato andando incontro alla crescita del bambini, al momento non vedo la necessità di cambiamenti

- Aumentare l'orario del ritiro bambini che fanno il P.time (oggi sono solo 15 min.) Il tempo è molto poco e c'è troppa gente tutta insieme. Troppo caos
- Niente
- Amplierei ulteriormente gli spazi interni
- Maggiori informazioni "semplici" sul Metodo alle famiglie (es: ogni mese una breve lettura Montessoriana fotocopiata e lasciata in armadietto)

ESPRIMETE QUI DI SEGUITO LE VOSTRE EVENTUALI ULTERIORI OSSERVAZIONI O SUGGERIMENTI

- Affissione alla bacheca, o invio mail, del resoconto delle riunioni
- La proposta di qualche attività extra (es Musica, Attività Motoria)
- Sono molto soddisfatta del servizio offerto, le educatrici sono sempre molto gentili e disponibili
- La nuova maestra Cinzia, non è mai stata presentata ufficialmente
- Vorrei che il Metodo fosse più diffuso, permettendo la frequentazione di scuola materna a costi più permissibili
- Possibilità di proseguire anche alla materna con una proposta educativa buona come questa!!
-

PUNTI DI FORZA

- o La relazione con i bambini e le famiglie.
- o Complessivamente il giudizio sul servizio prestato è ritenuto più che buono, attestandosi sui valori alti che ne denotano la qualità.
- o Ottimo il giudizio sul menù adottato.
- o Anche la pulizia e l'igiene degli ambienti è stata considerata più che buona ritenendo il nido ordinato e ben curato.

PUNTI CRITICI

- o Sono ritenute scarse le opportunità di socializzazione e confronto proposte alle famiglie. A tale proposito vengono indicate dagli stessi genitori, diverse tematiche che si vorrebbero approfondire relative alle caratteristiche e/o problematiche dell'età dei bambini.

SUGGERIMENTI DEI GENITORI

- o Richiesta di incontri su tematiche riguardanti la genitorialità e le diverse fasi della crescita
- o Richiesta di maggiori momenti di socializzazione/convivialità genitori personale del Nido

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

- o Saranno organizzati incontri di confronto fra i genitori alla presenza del personale del Nido, così da facilitare la conoscenza e il confronto

NOTE

Il merito di questi risultati va attribuito innanzitutto al gruppo di lavoro e a tutti coloro che, a diverso titolo, direttamente o indirettamente danno il loro apporto al funzionamento del servizio.

Per quanto concerne la diffusione dei risultati dell'indagine, il presente documento verrà esposto in bacheca al nido, rinnovando il ringraziamento alle famiglie per la loro preziosa e fattiva collaborazione, inoltre, i risultati saranno pubblicati sul sito web del Comune nella pagina riservata all'asilo nido.